



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LPPM UNIVERSITAS PEKALONGAN

¹Mahirun

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pekalongan
Email: ¹mahirun@yahoo.com

²Rahajeng Win Martani

²Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pekalongan
Email: ²ajeng.winmarta@gmail.com

³Suryani

³Fakultas Hukum, Universitas Pekalongan
Email: syn.unikal@gmail.com

Korespondensi author: mahirun@yahoo.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh LPPM Unikal dalam kegiatan penyaringan perangkat desa di Kabupaten Pekalongan selama kurun waktu tahun 2018 sampai tahun 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh desa di Kabupaten Pekalongan yang bekerjasama dengan LPPM Unikal dalam proses penyaringan perangkat desa, pengambilan sampel menggunakan tabel Krejcie dan Morgan dengan signifikansi level 0,05. Hasil penelitian terhadap 98 sampel menemukan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unit pelayanan penyaringan perangkat desa mencapai nilai 83,66 ($76,61 < 83,66 < 88,30$), yang dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan LPPM Unikal masuk kategori BAIK. Skor kepuasan tertinggi terdapat pada poin persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana. Hal tersebut tidak terlepas dari peran Unikal dalam menyediakan sarana prasarana dan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan ujian seleksi. Sedangkan skor terendah berada pada komponen biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan penanganan pengaduan, namun skor rendah tersebut masih berada pada kategori baik

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat, Penyaringan Perangkat Desa, Universitas Pekalongan, LPPM Unikal.

Abstract: This study aims to determine the community satisfaction index for the services provided by Research Institutions and Community Service of Universitas Pekalongan in screening activities for village officials in Pekalongan Regency during the period 2018 to 2022. The population in this study are all villages in Pekalongan Regency that collaborate with Research Institutions and Community Service of Universitas Pekalongan in the screening process for village officials, the sample was taken using the Krejcie and Morgan tables with a significance level of 0.05. The results of a study of 98 samples found that the Community Satisfaction Index for the village apparatus screening service unit reached a value of 83.66 ($76.61 < 83.66 < 88.30$), which can be said that the performance of the Research Institutions and Community Service of Universitas Pekalongan service unit was in the good category. Satisfaction score the highest points are in requirements, systems, mechanisms, and procedures, product specifications for types of services, implementer behavior, and facilities and infrastructure. This is inseparable from Unikal role in providing competent infrastructure and human resources in carrying out the selection examination. While the lowest score is in the component of costs and complaint handling, suggestions, and complaints handling input, however, the low score is still in the good category.

Keywords : Community Satisfaction, Community Satisfaction Index, Village Apparatus Screening, Research Institutions and Community Service Universitas of Pekalongan.

PENDAHULUAN

Kegiatan penyaringan calon perangkat desa yang dilaksanakan Pemerintah Desa di Kabupaten Pekalongan sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 dengan bekerja sama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Pekalongan (Unikal) sesuai dengan Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 22 Tahun 2018

yang menjelaskan bahwa penyaringan calon Perangkat Desa yang dilaksanakan dapat bekerja sama dengan Pihak Ketiga yang kompeten dalam hal ini adalah Perguruan Tinggi. Sejalan dengan hal tersebut, LPPM Unikal memberikan pelayanan publik dalam rangka penyaringan perangkat desa yang dilaksanakan di desa-desa di Kabupaten Pekalongan yang mencapai 18 Kecamatan sampai dengan tahun 2022. Sesuai dengan UU No 25/2009 LPPM Unikal dalam kegiatan penyaringan perangkat desa adalah penyelenggara pelayanan publik sehingga berkewajiban untuk memberikan layanan guna memenuhi hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Pelayanan berupa pemberian jasa dari pihak LPPM Unikal kepada desa atau pihak lainnya dalam hal penyaringan perangkat desa. Kompetensi yang dimiliki oleh LPPM Unikal berupa ketersediaan tenaga yang kompeten dalam bidang jasa, seperti ketersediaan tenaga dengan disiplin ilmu psikologi, ilmu pendidikan, ilmu hukum, ilmu Kesehatan, dan ilmu ekonomi, serta dengan daya dukung fasilitas berupa laboratorium komputer, ruang ujian, tenaga administrasi menjadikan LPPM Unikal menjadi pihak ketiga dalam kerjasama dengan desa dalam penyaringan perangkat desa. Dengan kemampuan tersebut diharapkan pihak-pihak yang bekerjasama terpenuhi kebutuhannya dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai bukti kepuasan pelayanan dari pihak desa, LPPM Unikal dipercaya untuk melakukan proses penyaringan terhadap desa-desa di 18 (delapan belas) kecamatan yang ada di Kabupaten Pekalongan selama kurun waktu tahun 2018 sampai dengan tahun 2022.

Sebagai tindak lanjut pelayanan publik yang dilakukan, LPPM Unikal melakukan evaluasi untuk memperoleh gambaran terhadap penyelenggaraan pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil penilaian kinerja dilakukan pemeringkatan untuk bahan evaluasi dan menentukan langkah perbaikan kedepannya, sehingga pelayanan prima dapat direalisasikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh LPPM Unikal dalam kegiatan penyaringan perangkat desa di Kabupaten Pekalongan selama kurun waktu tahun 2018 sampai tahun 2022.

LANDASAN TEORI

Kualitas Layanan

Perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dapat diartikan sebagai kualitas layanan (J. Joseph Cronin & Taylor, 1992). Sehingga apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan pelayanan, dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan prima. Konteks yang lain, kualitas dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang dinamis tentang produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Octavia, 2019). Made et al. (2015) menjelaskan konsep kualitas layanan merupakan hasil dari perbandingan layanan yang diterima dengan yang diharapkan. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, maka kepuasan pelanggan akan tercipta manakala pelayanan yang diberikan berkualitas (Wang et al. (2004). Sehingga strategi peningkatan kualitas pelayanan terus diupayakan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepentingan pelanggan harus menjadi prioritas utama dan lebih mementingkan nilai-nilai kepedulian terhadap pelanggan (Yuliana & Rinaldi, 2021).

Kepuasan Pelanggan

Nilai yang ditawarkan oleh perusahaan akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan (Rosita, 2015). Konsumen akan melakukan evaluasi secara individual terhadap barang dan jasa, terhadap sejauh mana barang dan jasa tersebut memenuhi harapannya atau tidak, dan akan mempengaruhi keputusan pembelian dimasa yang akan datang.

Osman & Sentosa (2013) menjelaskan pelanggan membentuk suatu harapan terhadap nilai dan bertindak berdasarkan hal itu, dan mereka memperhitungkan atau mengevaluasi penawaran mana yang akan memberikan nilai tertinggi. Rozi & Nasikan (2020) mengemukakan ekspektasi pelanggan yang terpenuhi dengan kinerja perusahaan yang diterima akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga kepuasan tersebut tergantung pada persepsi nilai pelanggan itu sendiri.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat sangat tergantung pada kepuasan yang diterimanya. Pasolong (2013) menyatakan pemerintahan yang baik dengan pelayanan yang diberikan berkualitas akan meningkatkan kepercayaan. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang baik akan merasa puas, sehingga penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pengguna layanan untuk umpan balik dan pengembangan unit layanan dan mengimplementasikan strategi peningkatan kepuasan pengguna layanan. Made et al. (2015) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan tingkatan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan yang terpenuhi sehingga muncul pembelian kembali dan menciptakan loyalitas.

Menurut KEPMENPANRB Nomor 63 Tahun 2003 ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sehingga, setiap penyelenggara pelayanan perlu melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dengan membandingkan harapan dan kebutuhan dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dari masyarakat yang memperoleh pelayanan (Damayanti et al., 2019). Lebih lanjut PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 menjelaskan survei kepuasan masyarakat ditujukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga tingkat kepuasan masyarakat perlu diukur. Sasaran survei antara lain :

1. Partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Peningkatan penyelenggara pelayanan
3. Meningkatkan inovasi penyelenggaraan layanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Unsur survei kepuasan masyarakat terdiri dari :

1. Persyaratan
Persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur merupakan pembakuan tata cara pelayanan bagi pemberi, penerima pelayanan, dan termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Jangka waktu seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif
Biaya berdasarkan kesepakatan dan dibebankan kepada penerima layanan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
Hasil pelayanan yang diterima sesuai ketentuan dan diberikan oleh penyelenggara layanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh pelaksana penyelenggara layanan.
7. Perilaku Pelaksana
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan

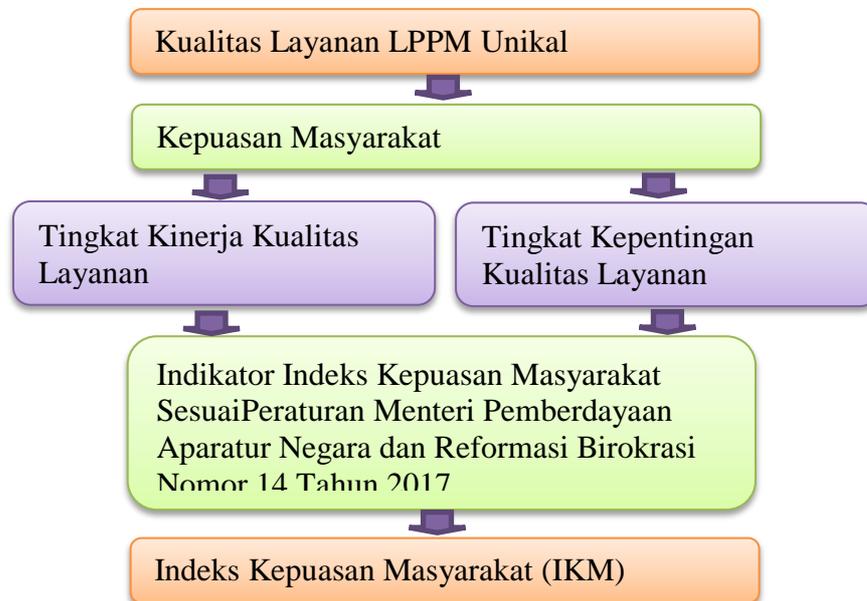
Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah alat yang digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan. Sementara prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Termasuk dalam sarana adalah komputer, mesin yang merupakan benda bergerak dan termasuk dalam prasarana adalah gedung yang merupakan benda yang tidak bergerak.

Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai parameter kepuasan masyarakat terhadap pelayanan LPPM Unikal. Adapun komponen kepuasan yang ingin dinilai pada penelitian ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Model penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Kajian ini termasuk penelitian deskriptif untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan seleksi penyaringan perangkat desa yang dilakukan LPPM Unikal selama kurun waktu 2018 sampai 2022. Populasi yang digunakan adalah seluruh desa di Kabupaten Pekalongan yang bekerjasama dengan LPPM Unikal dalam proses penyaringan perangkat desa, Pengambilan sampel menggunakan tabel Krejcie dan Morgan dengan signifikansi level 0,05 adalah 98 orang. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dijadikan acuan utama survei. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji instrument penelitian. Uji validitas dilakukan dengan uji korelasi *pearson moment* antara masing-masing skor indikator dengan total skor. Sedangkan Uji reliabilitas bermaksud untuk mengetahui apakah kuesioner ini dapat memberikan ukuran yang konsisten atau tidak. Nilai IKM menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Perhitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan menggunakan rumus :



$$\text{Bobot nilai} - \text{nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N= bobot nilai per unsur

Ketika penelitian ini menggunakan sembilan unsur maka bobot nilai-nilai tertimbang adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai} - \text{nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Interpretasi penilaian IKM antara 25 – 100, sehingga hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Perhitungan IKM terdapat 9 indikator yang dikaji dengan rumus IKM= Unit Pelayanan x 25 yang selanjutnya kinerja unit pelayanan ditentukan melalui tabel 1.

Tabel 1. Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Responden pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki-laki 73 orang atau 74,49%, sedangkan perempuan berjumlah 25 orang atau 25,51%. Sedangkan usia responden berkisar pada usia 21 tahun hingga 62 tahun, dengan mayoritas berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 33,67% responden. Hal ini sejalan dengan Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 22 Tahun 2018 pasal 17 Bab Pendaftaran, Penjaringan dan Penyaringan Perangkat Desa yang menerangkan bahwa persyaratan umum bagi peserta penjaringan perangkat desa dimuali pada usia minimal 20 tahun hingga 40 tahun.

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1	20 – 30 tahun	26	26,53
2	31 – 40 tahun	33	33,67
3	41 – 50 tahun	21	21,43
4	51 – 60 tahun	17	17,35
5	> 60 tahun	1	1,02
Jumlah		98	100,00

Sumber : Data primer diolah

Data responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa tingkat Pendidikan SMA/MA/ sederajat mencapai angka terbesar yakni 44 orang atau 44,90%, dan minimal responden berpendidikan SMP/MTs/ sederajat mencapai 6 orang atau

6,12%,..

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1	SD/MI/Sederajat	0	0,00
2	SMP/MTs/Sederajat	6	6,12
3	SMA/MA/Sederajat	44	44,90
4	Diploma	9	9,18
5	Sarjana	39	39,80
	Jumlah	98	100,00

Sumber : *Data primer diolah*

Jabatan pada penelitian ini dibagi menjadi beberapa kategori mulai dari kepala desa hingga peserta tes seleksi. Responden terbanyak adalah sekretaris desa yang berjumlah 34 orang atau 34,69%, dan jabatan kasi menjadi yang terkecil mencapai 11 orang atau 11,11%.

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Kepala Desa	23	23,47
2	Sekretaris Desa	34	34,69
3	KAUR	13	13,27
4	KASI	11	11,11
5	KADUS	17	17,35
	Jumlah	98	100.100

Sumber : *Data primer diolah*

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas diketahui nilai *r-hitung* untuk variabel persyaratan sebesar 0.711, sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 0,710, waktu penyelesaian sebesar 0.818, biaya/tarif sebesar 0.507, produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 0.790, kompetensi pelaksana sebesar 0.810, perilaku pelaksana sebesar 0.709, penanganan pengaduan, saran dan masukan penanganan pengaduan sebesar 0,720, dan sarana dan prasarana sebesar 0.704. Nilai *r-tabel* dengan $df (N-2) = 97$ sebesar 0.1680, nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *r-hitung* untuk seluruh variabel pelayanan memiliki nilai *r-hitung* lebih dari *r-tabel*, maka dapat diketahui bahwa seluruh variabel tersebut valid. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.774 atau 77.4% dimana $0,60 < 77.4 \leq 80$, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan memiliki reliabilitas dalam kategori tinggi.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan LPPM Unikal

Masyarakat Kabupaten pekalongan yang menjadi responden berjumlah 98 orang yang terdiri dari pengguna fasilitas layanan dalam rangka kegiatan penyaringan perangkat desa di Kabupaten Pekalongan. Tabulasi data kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unit pelayanan penyaringan perangkat desa mencapai nilai 83,66. Nilai indeks IKM tersebut apabila dibandingkan dengan mutu layanan masuk kategori B karena masuk angka diantara 76,61 sampai 88,30 ($76,61 < 83,66 < 88,30$), yang dapat dikatakan bahwa

kinerja unit pelayanan LPPM Unikal masuk kategori BAIK.

Tabel 5. Indek Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan LPPM Unikal

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur NRR	Jumlah NRR
1	Persyaratan	3,41	0,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,39	0,38
3	Waktu Penyelesaian	3,37	0,37
4	Biaya/tarif	3,16	0,35
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,40	0,38
6	Kompetensi Pelaksana	3,32	0,37
7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,38
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Penanganan Pengaduan	3,18	0,35
9	Sarana dan Prasarana	3,44	0,38
NRR Tertimbang			3,35
IKM			83,66
Kategori			BAIK

Sumber : *Data primer diolah*

Tabel 4 menjelaskan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan LPPM Unikal berada pada kategori Baik. Skor tersebut merupakan rangkaian dari beberapa komponen yang terdapat dalam kuesioner kepuasan layanan LPPM Unikal dalam seleksi penyaringan perangkat desa. Seleksi penyaringan perangkat desa yang dilaksanakan LPPM Unikal terdiri dari 3 (tiga) jenis tes yaitu tes seleksi tertulis, tes seleksi wawancara, dan tes seleksi kemampuan komputer. Skor kepuasan tertinggi terdapat pada poin persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; produk spesifikasi jenis pelayanan; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana. Hal tersebut tidak terlepas dari peran Universitas Pekalongan dalam menyediakan sarana prasarana dan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan ujian seleksi. Sedangkan skor terendah berada pada komponen biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan penanganan pengaduan. Namun skor rendah tersebut masih berada pada kategori Baik. Adapun analisis tiap komponen survey kepuasan adalah sebagai berikut :

a) Persyaratan

Pada poin pertanyaan pertama persyaratan, terdapat 2 pertanyaan yaitu pertanyaan mengenai daftar persyaratan teknis administrasi yang perlu disiapkan dan alokasi waktu untuk menyampaikan persyaratan tersebut. Pada poin pertanyaan daftar persyaratan teknis administrasi dan teknis 57,10% responden menyatakan bahwa persyaratan yang perlu disiapkan berada pada kategori Baik, sedangkan 42,90% responden menyatakan bahwa persiapan dokumen berada pada kategori Sangat Baik. Sedangkan mayoritas responden menyatakan bahwa alokasi waktu yang disediakan untuk menyampaikan persyaratan tersebut berada pada kategori baik (60,20%).

b) Sistem, mekanisme, dan prosedur

Pada pertanyaan kedua sistem, mekanisme, dan prosedur terdapat 3 poin pertanyaan. Pada pertanyaan pertama mayoritas responden (60,20%) menyatakan LPPM Unikal memberikan pemahaman tentang prosedur pelayanan kepada peserta penyaringan dengan kategori Baik, sedangkan pada pertanyaan kedua mayoritas responden (56,10%) menyatakan petunjuk layanan yang diberikan LPPM Unikal dalam kategori Baik, dan

53,10% responden menyatakan bahwa pegawai LPPM Unikal sudah melaksanakan tugas sesuai SOP dengan kategori baik.

c) Waktu penyelesaian

Poin pertanyaan ketiga tentang waktu penyelesaian, mayoritas responden (62,20%) menyatakan bahwa alokasi waktu yang diberikan oleh LPPM Unikal dalam pelaksanaan tes tertulis dalam kategori Baik, sedangkan 61,20% responden menyatakan alokasi waktu yang diberikan oleh LPPM Unikal dalam pelaksanaan tes wawancara dalam kategori baik, 58,10 % responden menyatakan alokasi waktu yang diberikan oleh LPPM Unikal dalam pelaksanaan tes uji kemampuan computer dalam kategori baik, dan 55,10% responden menyatakan bahwa kesesuaian mekanisme serah terima hasil pekerjaan ujian penyaringan dari LPPM Unikal ke Pansel sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama dalam kategori baik.

d) Biaya/ tarif

Poin pertanyaan keempat tentang biaya/tarif, hasil mayoritas reponden (63,20%) menyatakan bahwa keterjangkauan biaya pelaksanaan ujian penyaringan perangkat desa di LPPM Unikal dalam kategori Baik, sedangkan 75,50% responden menyatakan perbandingan biaya pelaksanaan ujian di LPPM Unikal lebih murah dibanding Lembaga penyelenggara ujian penyaringan lainnya dalam kategori baik.

e) Produk spesifikasi jenis pelayanan

Poin pertanyaan kelima tentang produk spesifikasi jenis pelayanan LPPM Unikal diperoleh hasil 57,10% responden menyatakan bahwa produk layanan administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam kategori Baik, sedangkan 60,20% responden menyatakan bahwa ketersediaan tenaga pelaksana di LPPM Unikal mencukupi untuk kebutuhan ujian dalam kategori baik.

f) Kompetensi pelaksana

Poin pertanyaan keenam tentang kompetensi pelaksana memperoleh hasil 54,10% responden menyatakan bahwa tupoksi SDM yang ada di LPPM Unikal berada dalam kategori baik, 61,20% responden menyatakan bahwa pengetahuan dan kompetensi petugas berada dalam kategori Baik, 74,4% responden menyatakan bahwa petugas tidak pernah melakukan kesalahan dalam pelayanan dalam kategori Baik, dan 64,20% responden menyatakan bahwa solusi yang diberikan petugas untuk setiap permasalahan pada saat pelaksanaan ujian berada pada kategori baik.

g) Perilaku pelaksana

Poin pertanyaan ketujuh tentang perilaku pelaksana terdiri dari 5 (lima) pertanyaan, dan diperoleh hasil 56,10% responden menyatakan bahwa prinsip kedisiplinan yang diterapkan dalam pelaksanaan ujian penyaringan berada dalam kategori Baik, 54,10% responden menyatakan sikap petugas dalam berlaku adil dalam ujian penyaringan berada dalam kategori Sangat Baik, 47,90% responden menyatakan kepercayaan terhadap petugas dalam menjaga kerahasiaan hasil ujian dalam kategori Sangat Baik, 60,20% responden menyatakan keramahan petugas dalam memberikan layanan berada dalam kategori Baik, dan 59,10% responden menyatakan tanggungjawab petugas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh panitia seleksi desa berada dalam kategori baik.

h) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan penanganan pengaduan sebagai poin pertanyaan kedelapan terdiri dari 2 (dua) item. 73,40% responden menyatakan bahwa layanan pengaduan, saran, dan masukan yang disediakan oleh LPPM Unikal berada dalam kategori Baik, sedangkan 72,40% responden menyatakan bahwa ketersediaan

informasi mekanisme dan prosedur pelayanan pengadilan berada pada kategori baik.

i) Sarana dan prasarana

Poin pertanyaan kesembilan tentang sarana dan prasarana diperoleh hasil, sebanyak 57,10% responden menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia untuk kemudahan penyaringan perangkat desa berada dalam kategori baik, 54,10% responden menyatakan standar gedung dalam pelaksanaan ujian dalam kategori Sangat Baik, 53,10% responden menyatakan fasilitas parkir yang disediakan oleh LPPM Universitas Pekalongan dalam kategori Sangat Baik, sedangkan 55,10% responden menyatakan fasilitas keamanan yang disediakan oleh LPPM Unikal dalam kategori baik.

KESIMPULAN

Indek Kepuasan Masyarakat untuk unit pelayanan penyaringan perangkat desa mencapai nilai 83,66 ($76,61 < 83,66 < 88,30$), yang dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan LPPM Unikal masuk kategori BAIK. Skor kepuasan tertinggi terdapat pada poin persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana. Hal tersebut tidak terlepas dari peran Unikal dalam menyediakan sarana prasarana dan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan ujian seleksi. Sedangkan skor terendah berada pada komponen biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan penanganan pengaduan. Namun skor rendah tersebut masih berada pada kategori Baik

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., Haris, I. A., Ekonomi, J. P., Ekonomi, F., Pendidikan, U., & Singaraja, G. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.
- J. Joseph Cronin, J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Made, D., Anggabrata, W., & Rahanata, G. B. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR BALIDANA NIAGA Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(5), 1196–1205.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT . Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35>
- Osman, Z., & Sentosa, I. (2013). Mediating Effect of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Rural Tourism. *International Journal of Economics, Business and Management Studies*, 2(1), 25–37.
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta Bandung. <http://lib.kemenperin.go.id/neo/detail.php?id=215949>
- Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 22 Tahun 2018 Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 20 Tahun 2017 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa.

- Rosita, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Bekasi. *Jurnal Lentera Bisnis*, 4(2), 67–94.
- Rozi, A. F., & Nasikan. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan , Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Online Produk Batik Tulis Mutiara Sendang Lamongan. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 126–140.
- Wang, Y., Lo, H.-P., & Yang, Y. (2004). An Integrated Framework for Service Quality , Customer Value , Satisfaction : Evidence from China's Telecommunication Industry. *Information Systems Frontiers*, 6(4), 325–340.
- Yuliana, A., & Rinaldi, U. (2021). Ikm Dan Diagram Kartesius : Kualitas Pelayanan Pdam Kota Pontianak Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Integra*, 11(2), 99–113.